

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1.1 Mục đích và phạm vi

Quy trình này quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận và giải quyết cũng như ngăn ngừa sự tái diễn lặp lại các khiếu nại, phàn nàn của khách hàng, các bên liên quan liên quan đến hoạt động đánh giá, chứng nhận, và đào tạo của TQC một cách nhanh chóng, khách quan, đúng đắn, không đùn đẩy trách nhiệm.

Quy trình này được công khai cho khách hàng và các đối tác có liên quan đến dịch vụ của TQC.

1.2. Biên soạn, soát xét, phê duyệt:

Văn bản này do Phòng Hành Chính – Tổng hợp biên soạn, Giám đốc phê duyệt ban hành. Việc biên soạn, soát xét, sửa đổi, phê duyệt, ban hành, thu hồi, hủy bỏ văn bản này phải tuân thủ các quy định tại Quy trình Kiểm soát tài liệu – **PR.01**.

1.3. Trách nhiệm:

- Cán bộ biên soạn: Phổ biến, hướng dẫn, theo dõi và cập nhật việc thực hiện.
- Cán bộ liên quan: Thực hiện nghiêm chỉnh các yêu cầu đã quy định.

II. ĐỊNH NGHĨA, VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU VIỆN DẪN

2.1. Định nghĩa, từ viết tắt:

- **Khiếu nại:** Là yêu cầu do khách hàng nêu ra đối với kết quả: đánh giá, chứng nhận, và đào tạo của TQC để đề nghị xem xét lại quyết định do TQC đã đưa ra đối với đối tượng có liên quan.
- **Phàn nàn:** Hình thức diễn đạt sự không hài lòng (khác với khiếu nại) của một cá nhân hoặc tổ chức bất kỳ với TQC liên quan đến hoạt động của tổ chức/cơ quan đó với mong muốn được đáp lại.

2.2. Tài liệu viện dẫn: Sổ tay quản lý hệ thống - MS; ISO/IEC 17021; ISO/IEC 17065; ISO 9001:2014.

III. NỘI DUNG QUY TRÌNH

3.1. Các nguyên tắc giải quyết phàn nàn, khiếu nại

Người tham gia giải quyết khiếu nại của khách hàng phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

Công khai, minh bạch: Các thông tin của TQC về cung cấp các dịch vụ phải đảm bảo công khai, minh bạch với khách hàng để khách hàng có thể theo dõi, kiểm soát được các quá trình cung cấp dịch vụ đó.

Dễ tiếp cận: Các thông tin về giải quyết khiếu nại của TQC phải đảm bảo dễ hiểu và dễ tiếp cận.

Tính kịp thời: Đảm bảo cung cấp kịp thời cho cá nhân/tổ chức khiếu nại các thông tin về việc tiếp nhận khiếu nại, trách nhiệm và tiến độ giải quyết khiếu nại.

Khách quan: Đảm bảo giải quyết các khiếu nại một cách khách quan, công bằng và không phân biệt đối xử.

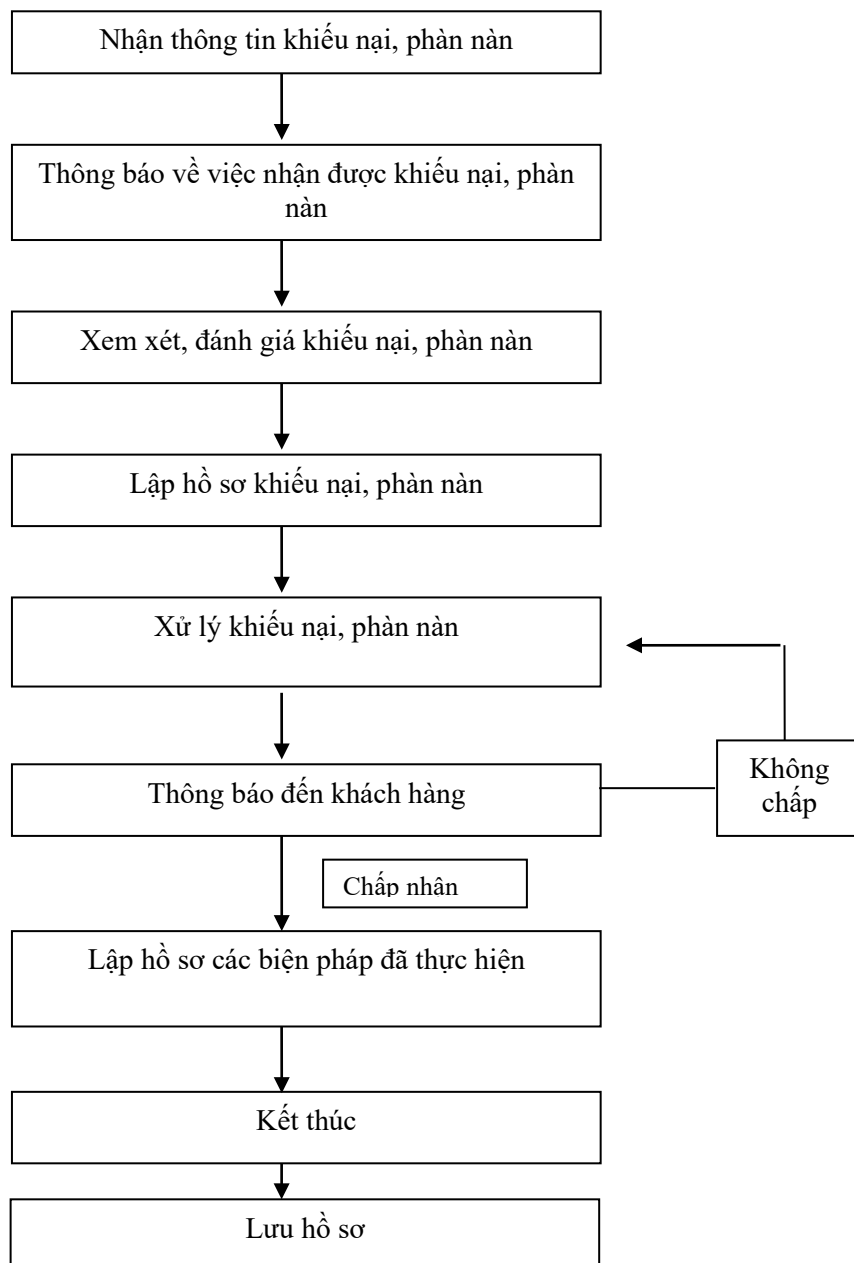
Chi phí: Người khiếu nại không phải chịu bất kỳ chi phí nào cho quá trình thực hiện khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

3.2. Chính sách xử lý phàn nàn, khiếu nại của khách hàng

“TQC luôn tạo điều kiện để khách hàng có thể phản ánh và thiện chí trong việc giải quyết các phàn nàn, khiếu nại nhằm bảo đảm quyền lợi của khách hàng và không ngừng cải tiến để hoàn thiện hệ thống quản lý của TQC”.

TQC công khai mẫu **Đơn khiếu nại và phàn nàn (F.14.01)** trên Website để khách hàng có thể tiếp cận và thực hiện thủ tục khiếu nại một cách thuận tiện

3.2.1. Lưu đồ



a. Bước 1: Nhận thông tin khiếu nại, phàn nàn

Mọi nhân viên của công ty nhận các thông tin về phàn nàn, khiếu nại. Khi nhận được phàn nàn, khiếu nại, nhân viên đó đánh giá sơ bộ mức độ nghiêm trọng của vấn đề, nếu vấn đề nghiêm trọng cần giải quyết ngay thì liên hệ trực tiếp bằng điện thoại, email cho giám

đốc/trưởng bộ phận liên quan để xử lý kịp thời (*trong 24h vẫn phải báo cho giám đốc biết qua email*). Nếu vấn đề không phải cấp bách trong vòng 24h phải lập **Phiếu Thông tin phàn nàn và khiếu nại của khách hàng – F.14.02** và gửi cho giám đốc, trưởng bộ phận liên quan đến khiếu nại, phàn nàn.

b. Bước 2: Thông báo về việc nhận được khiếu nại, phàn nàn

Khi nhận được phàn nàn, khiếu nại bộ phận được giám đốc điều hành phân công giải quyết khiếu nại phàn nàn phải thông báo cho cá nhân/tổ chức phàn nàn, khiếu nại biết về việc phàn nàn, khiếu nại đã được tiếp nhận bằng các cách: Gọi điện thoại, gửi thư điện tử hoặc fax. Thời gian thông báo không quá 24h sau khi nhận được phàn nàn, khiếu nại.

c. Bước 3: Xem xét, đánh giá sơ bộ khiếu nại, phàn nàn

Các phàn nàn, khiếu nại cần được đánh giá sơ bộ theo các tiêu chí như: Bản chất của phàn nàn, khiếu nại, mức độ gay gắt, sự liên quan đến các vấn đề về các dịch vụ của TQC, tính phức tạp mức độ ảnh hưởng, nhu cầu và khả năng giải quyết nếu phàn nàn, khiếu nại không có đủ thông tin cần thiết để tiến hành giải quyết thì quay lại bước 1.

Các trưởng bộ phận liên quan phân bổ các nguồn lực cần thiết cho quá trình xử lý phàn nàn, khiếu nại tại các bộ phận mình.

d. Bước 4: Tập hợp và lập hồ sơ phàn nàn, khiếu nại

Lập hồ sơ phàn nàn, khiếu nại cùng với các thông tin hỗ trợ và có dấu hiệu nhận biết hồ sơ theo từng vụ việc.

e. Bước 5: Xử lý phàn nàn, khiếu nại

Các trưởng bộ phận sau khi nhận được quyết định của giám đốc về việc xử lý phàn nàn, khiếu nại khách hàng cần tìm hiểu kỹ hoàn cảnh và các thông tin liên quan đến phàn nàn, khiếu nại, nguyên nhân phàn nàn, khiếu nại, chỉ định nhân viên thực hiện giải quyết chậm nhất trong vòng 24h.

Hàng tháng Phòng Hành chính – Tổng hợp có nhiệm vụ thu nhận kết quả giải quyết phàn nàn, khiếu nại của các phòng ban và báo cáo lên giám đốc điều hành.

f. Bước 6: Thông báo đến khách hàng

Bộ phận trụ trì giải quyết khiếu nại, phàn nàn thông báo cho khách hàng biết về quyết định, hành động sẽ được thực hiện liên quan đến phàn nàn, khiếu nại sau khi có ý kiến của Giám đốc.

Nếu người phàn nàn, khiếu nại từ chối quyết định hoặc hành động đã được đưa ra thì các phòng ban liên quan phải có các hình thức giải quyết khác hoặc theo các điều khoản trong “Quy định chung về chứng nhận hệ thống chất lượng”, “Quy định chung về chứng nhận sản phẩm” và Bộ phận chủ trì giải quyết khiếu nại, phàn nàn thông báo cho người phàn nàn, khiếu nại biết về sự thay đổi này theo quy định của TQC trong ““Quy định chung về chứng nhận hệ thống chất lượng”, “Quy định chung về chứng nhận sản phẩm”. Đồng thời lập hồ sơ về trường hợp đó. Các bộ phận, cá nhân có liên

quan cần có biện pháp giám sát tiếp theo đối với quá trình xử lý phàn nàn, khiếu nại cho đến khi các phương án giải quyết thích hợp được thảo luận và làm thỏa mãn người phàn nàn, khiếu nại.

Phàn nàn, khiếu nại cần được giải quyết trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được phàn nàn, khiếu nại. Trường hợp ngoại lệ, xin ý kiến Giám đốc quyết định thời hạn giải quyết.

g. Bước 7: Lập hồ sơ các biện pháp đã thực hiện

Khi người phàn nàn, khiếu nại nhận được thông báo, nếu chấp nhận các quyết định và hành động đưa ra thì Bộ phận chủ trì giải quyết khiếu nại, phàn nàn thông báo đến phòng ban liên quan thực hiện quyết định và lưu hồ sơ. Kết thúc quá trình phàn nàn, khiếu nại. Quá trình giải quyết khiếu nại phàn nàn được theo dõi trong **F.14.03 – Sổ theo dõi khiếu nại và phàn nàn** và được **Phòng Hành chính – Tổng hợp** ghi nhận và lưu trữ.

Chú ý: Trong trường hợp phương án giải quyết khiếu nại không được thống nhất với khách hàng, sự việc sẽ được đưa lên Tòa dân sự TP. Hà Nội hoặc tòa dân sự theo thỏa thuận trong hợp đồng để giải quyết.

IV. SỰ BẢO MẬT:

- Mọi thông tin liên quan tới khách hàng và đối tác khiếu nại phải được bảo mật hoàn toàn, đặc biệt là những thông tin khiếu nại liên quan tới chiến lược, hoạt động kinh doanh, công nghệ và thị trường của khách hàng trong quá trình thực hiện hợp đồng, trừ phi có sự chấp thuận bằng văn bản của người có thẩm quyền của khách hàng đó.

V. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ	Mã HS	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Đơn khiếu nại và phàn nàn	F.14.01	Phòng Hành chính – Tổng hợp	02 năm
2	Thông tin khiếu nại, phàn nàn	F.14.02		02 năm
3	Sổ theo dõi khiếu nại, phàn nàn	F.14.03		02 năm